

21. Robbins S. P. Organizational Behavior: Global and Southern African Perspectives / S. P. Robbins. – Pearson South Africa, 2003. – 460 p.

22. Trading economics [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://tradingeconomics.com/>.

23. The Global Information Technology Report 2016. Innovating in the Digital Economy / editors Silja Baller, Soumitra Dutta, Bruno Lanvin [Електронний ресурс]. – Geneva: World Economic Forum, INSEAD, 2016. – Режим доступу: http://www3.weforum.org/docs/GITR2016/WEF_GITR_Full_Report.pdf

24. Vroom V. H. The new Leadership: Managing Participation in Organizations / V. H. Vroom, A. G. Jago. – Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall, 1988. – 244 p.

25. Vroom V. H. Leadership and Decision-Making / V. H. Vroom, P. Yetton. – Pittsburgh, PA : University of Pittsburgh Press, 1973. – 248 p.

5.2 Комплаєнс як фактор інноваційного розвитку підприємства

Ефективність і результативність сучасного підприємства залежить від стратегії розвитку і впровадження інновацій на підприємстві в цілому. Удосконалення науково-технічної сфери в сучасних умовах має великий вплив на розвиток підприємств і його систем, в результаті чого сформувався інноваційний менеджмент, головною метою якого є управління інноваційним розвитком підприємства. При цьому інноваційний розвиток включає в себе кілька складових: поступальний розвиток із застосуванням більш досконалих нових процесів, технологій або продуктів, а також досягнення економічних показників зростання прибутку, конкурентоспроможності та ефективності. Галімджанов Р.Ш. [15] виділяє кілька підходів до формування стратегії впровадження інновацій, інноваційного розвитку підприємства. На наш погляд, з точки зору стратегії інноваційного розвитку промислового підприємства заслуговують на особливу увагу два основних підходи: еволюційний та революційний (рис.5.5).

При застосуванні еволюційного підходу інноваційного розвитку інновації впроваджуються в рамках вдосконалення процесів виробництва продукції, самого продукту або технології виробництва. Застосування революційного підходу, виходячи з назви, включає в себе впровадження нових технологій, процесів і техніки, що не використовувалися раніше, що дає революційне

підвищення ефективності та результативності підприємства.

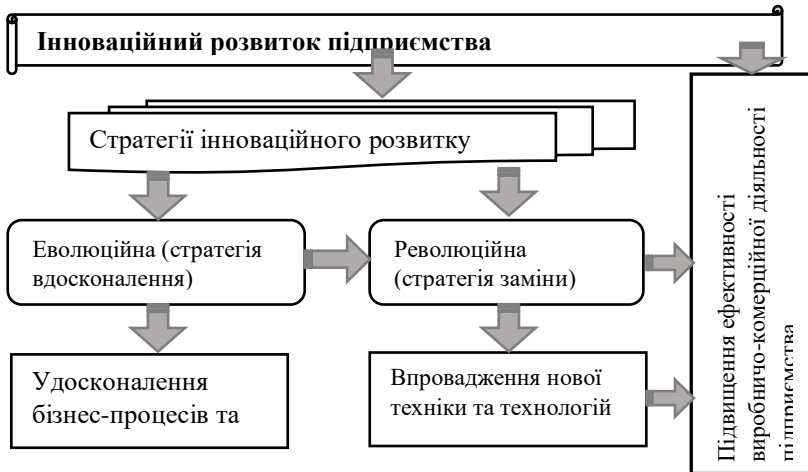


Рисунок 5.5 – Базові стратегії інноваційного розвитку промислового підприємства

У традиційному уявленні, сутності якого дотримується більшість вчених, технічний чи технологічний об'єкт вважається інновацією тільки тоді, коли він відповідає таким критеріям:

1. Інновація розуміється як нововведення, причому це може бути вдосконалення вже існуючої технології або продукту або впровадження радикальних змін, які не мають аналогів (тобто інновація - це досить широкий спектр можливих змін: від радикальних до незначних).

2. Інновація - це поступальний процес розвитку і зміни старого на нове, більш ефективне і перспективне (тут декларується еволюційний шлях розвитку, але не виключається і революційний - все залежить від термінів розробки і впровадження нововведення).

3. Інновація повинна впроваджуватися і приносити економічну вигоду (тобто є передумови технічні, фінансові, організаційні для реального практичного використання даної розробки).

4. Інновація повинна бути затребувана споживачами на даний момент часу (тобто на дане нововведення є ринковий попит), іншими словами, необхідна потреба в нових товарах і послугах.

Таким чином, інновація - це результат створення затребуваних споживачами різних нововведень, які є більш досконалішими, ніж їх аналоги на сьогоднішній момент, в результаті використання яких досягнення прибутку стає простіше.

Разом з тим, на наш погляд, наведені критерії в даний час не завжди в повній мірі відповідають принципам інноваційного розвитку підприємства. Звісно ж, що серед головних критеріїв слід також розглядати питання ділової етики, чесного ведення бізнесу, відсутність ознак корупції, шахрайства, проявів монопольного володіння інноваційними ресурсами і т.п. Всі ці фактори в світлі останнього часу в повній мірі притаманні українській економіці.

У зв'язку з цим, пропонується доповнити традиційний перелік критеріїв, згідно з якими нововведення може вважатися інновацій, ще одним досить важливим і актуальним - відповідність вимогам, положенням і умовам комплаєнс контролю.

Термін «комплаєнс» - відносно нове поняття в діловому середовищі України та в даний час використовується в основному в фінансово-банківській сфері. У 2005 р Базельським комітетом з банківського нагляду був опублікований документ «Дотримання законів, правил і рішень регулюючих органів і організація цієї діяльності в банках» (Compliance and the compliance function in banks) [1]. На підставі цього документа в Україні обов'язковість застосування комплаєнс-політики (політики управління комплаєнс-ризиками) регламентовано і законодавчо закріплено Постановою Національного банку №98 від 28.03.2007 [14]. Згідно з цим документом, комплаєнс ризик - це ризик юридичних санкцій, фінансових збитків або втрати репутації внаслідок невиконання банком вимог законодавства України, нормативно-правових актів, внутрішніх положень та правил, а також стандартів саморегулюючих організацій, що застосовуються до його діяльності. Нездатність передбачати вплив неналежних дій працівників банку може привести до негативного суспільного резонансу і завдати шкоди репутації банку, навіть якщо не було порушено вимог законодавства України [14]. Необхідно відзначити, що практичне застосування функцій комплаєнс в Україні обмежується відсутністю правової визначеності, що є фундаментальною проблемою для ведення бізнесу в нашій державі. В Україні існує законодавство, що регулює бізнес, в тому числі в області бухгалтерського обліку та аудиту, але закони України не

вимагають від фірм створювати внутрішні системи контролю і програми виконання встановлених правил [9, 21, 22, 24].

Під комплаєнсом мається на увазі частина системи управління / контролю в організації, пов'язана з ризиками невідповідності, недотримання вимог законодавства, нормативних документів, правил і стандартів наглядових органів, галузевих асоціацій та саморегулюючих організацій, кодексів поведінки і т.д. Такі ризики невідповідності в кінцевому підсумку можуть виявлятися у формі застосування юридичних санкцій або санкцій регулюючих органів, фінансових або репутаційних (іміджевих) втрат як результат невідповідності законам, загальноприйнятим правилам і стандартам.

Відповідність законам, правилам і стандартам у сфері комплаєнс зазвичай стосується таких питань, як дотримання належних стандартів поведінки на ринку, управління конфліктами інтересів, справедливе ставлення до клієнтів і забезпечення сумлінного підходу при консультуванні клієнтів. До сфери комплаєнс відносяться також специфічні області, такі як: протидія легалізації доходів, отриманих злочинним шляхом, і фінансуванню тероризму; розробка документів і процедур, що забезпечують відповідність діяльності компанії з чинним законодавством; захист інформаційних потоків, протидія шахрайству і корупції, встановлення етичних норм поведінки співробітників і т.д.

Виникнення комплаєнс в світі пов'язано з глобалізацією і інтернаціоналізацією світової фінансової системи. Якщо врахувати міжнародний і транстериторіальний характер багатьох фінансових операцій, то можна сказати, що рівень нефінансових ризиків значно виріс за останні десять років.

Історія двадцятого століття рясніє прикладами фінансово-господарських банкрутств, які не є випадковими, так як кореневі причини банкрутств носять циклічний характер. Моральний і матеріальний збиток, заподіяний як на макро-, так і на мікроекономічному рівнях, є значним. В результаті банкрутств закриваються підприємства, скорочується чисельність персоналу, зростає рівень безробіття, розвиваються інфляційні процеси. Все це робить істотний негативний вплив на розмір національного ВВП, впливає на рівень життя кожної окремо взятої родини.

У наявній літературі [2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 23, 24, 25] вказуються основні причини фінансово-економічних криз, до яких слід віднести найбільш істотні (рис.5.6):

- великі обсяги неконтрольованих або недостатньо контрольованих грошей;
- відсутність перспективного мислення про розвиток негативних процесів у національній економіці;
- розвиток корупції на всіх рівнях;
- глобалізація економіки.

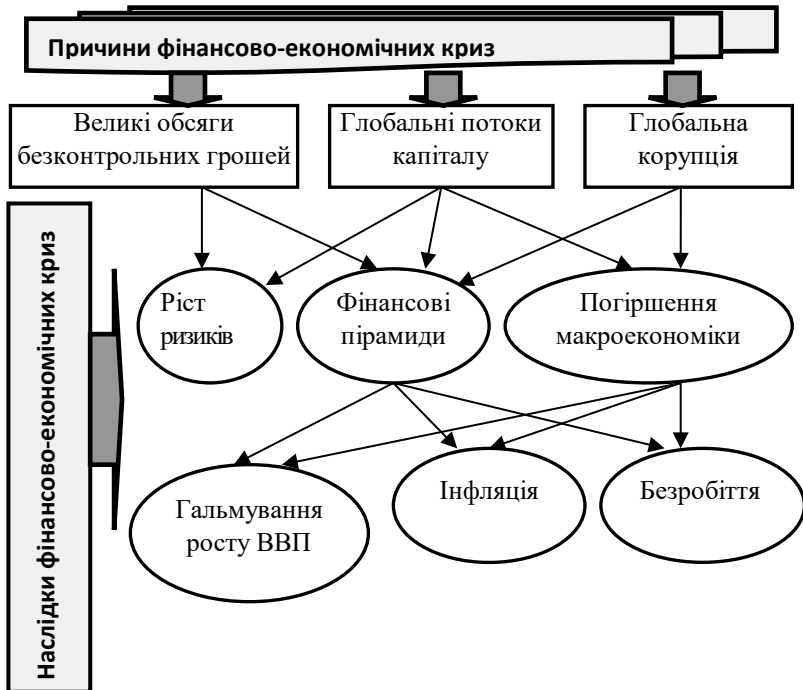


Рисунок 5.6 – Причини і наслідки постійного фінансової економічної кризи

Навіть поверхневий аналіз зазначених причин, які в повній мірі прийняті і обґрунтовані світовою спільнотою, дуже наочно показує наявність комплаєнс-складової у розвитку кризових явищ як в світовій економіці, так і в економіці окремих країн. Це ще раз вказує на актуальність і необхідність розгляду комплаєнс фактора в інноваційному розвитку не тільки кредитно-фінансових організацій, а й в практиці виробничо-комерційної діяльності промислових підприємств. На наш погляд, в особливій мірі ця теза стосується

сфери інтелектуальної і інноваційного розвитку підприємств.

Виходячи з аналізу існуючої практики організації функції комплаєнс в банках та інших фінансових установах, можна виділити два найбільш поширених підходу до комплаєнс.

1. Підхід, заснований на дотриманні норми (відомий в Західних країнах як «rule based approach»). Даний підхід передбачає мінімальний рівень організації комплаєнс в банку - виконується тільки те, що імперативно вимагає закон.

2. Підхід, заснований на аналізі ризиків («risk based approach»). Саме такий підхід рекомендується іноземним банкам як національними регуляторами, так і міжнародними структурами (Вольфсбергської група, Базельський комітет по банках і банківського нагляду). В Україні він також рекомендований для впровадження центральним банком. Однак, слід зазначити, що до теперішнього часу в українській банківській практиці такий підхід є менш поширеним, ніж підхід, заснований на нормі, в той час як в Європі він є домінуючим. Таким чином, комплаєнс-контроль, зародившись в зарубіжних компаніях, впевнено зайняв місце обов'язкового елемента діяльності західних компаній, як фінансових, так і представників реального сектора. В Україні комплаєнс прийшов порівняно недавно і зараз не має під собою міцної законодавчої бази і не отримав широкого поширення у вітчизняному бізнесі. Такий стан справ актуалізує процеси вивчення, впровадження і використання комплаєнс практики в українській економіці.

Численні причини і витoki розвитку корупції в національній економіці і бізнес-середовищі, зокрема, призводять до наступного висновку: в Україні за всі роки незалежності були відсутні бажання влади, а звідси реальні кроки щодо недопущення зародження і розвитку корупційних відносин в тотальному вимірі. Корупція як ракова пухлина пронизала все суспільство по вертикалі і горизонталі. Постійно мінливі уряду (за 27 років державної незалежності їх було півтора десятка) закономірно відчували себе тимчасовими правителями. А тимчасові виконавці при владі - це не творці, а руйнівники і, як правило, корупціонери. Контролюючі органи досі не готові викорінювати це зло самим жорстким чином і у всіх його проявах. Вся надія на тенденції інноваційного розвитку та глобалізаційні процеси в світі. Неминуха і все розширюється інтеграція українського бізнесу в світову економіку вимагає

дотримання цивілізованих стандартів і правил. Свою роль повинна зіграти і комплаєнс-практика. У зв'язку з тим, що система комплаєнс спрямована не тільки на захист репутації компаній, інтересів власників, але і шляхом декриміналізації підприємницької діяльності впливає на підтримку коректних економічних процесів, створення конкурентного ринкового середовища і розвитку економіки в цілому, виникає необхідність на законодавчому рівні регламентувати порядок створення і функціонування комплаєнс-практики в ключових сферах і галузях національної економіки. Але перш за все ефективний комплаєнс передбачає системну політику протидії ембріональним зачатків фінансової та економічної корупції. Саме такий підхід має принципове значення, так як спроби здійснювати антикорупційну політику в умовах, коли в цьому процесі задіяні законодавці, представники виконавчої влади, великий і регіональний бізнес, марні.

Як вже зазначалося вище, в даний час визначення дефініції «комплаєнс» ще не усталене, існує достатня кількість в деякій мірі різних підходів до її визначення. У зв'язку з цим вважаємо за доцільне провести наукометричний аналіз поняття «комплаєнс» з метою виділення найбільш важливих його характеристик (табл. 5.6).

Наукометричний огляд визначень комплаєнс (табл.5.6) дозволяє зробити висновок, що його зміст і сутність як процесу внутрішнього контролю безперервно змінювалося: різні автори давали визначення, що відображають якийсь один, «зручний» аспект. Так, тільки в представлених думках визначення комплаєнс здійснюється через поняття: управління, здатність, функція, підхід, що не додає ясності в його змісті. Більш того, необхідно відзначити, що в різні періоди часу в наукових і ділових колах обговорювалися окремі актуальні аспекти, такі як:

- антикризова концепція;
- антимонopolьна стратегія;
- внутрішньофірмова контрольна функція;
- протидія тероризму і нелегальним доходам;
- протидія корупції;
- аналіз, оцінка і усунення репутаційних ризиків;
- оптимізація взаємовідносин з наглядовими органами і службами;
- потреба регулювання етичних проблем і т.п.

Таблиця 5.6 – Наукометричний аналіз поняття «комплаєнс»

Автор (джерело)	Визначення	Коментар
1	2	3
Міжнародна комплаєнс- асоціація [1]	Комплаєнс - незалежна функція, яка виявляє, оцінює, дає відповідні поради, відстежує і готує звіти щодо ризику комплаєнс, що визначається як ризик юридичних або регулятивних санкцій, фінансових збитків, шкоди репутації, які можуть бути звернені на банк в результаті недотримання ним законодавства, регулювання , кодексу поведінки і стандартів доброї практики	1. Підкреслюється незалежність функції комплаєнс 2. У визначенні комплаєнс-ризик у згадується його зв'язок з окремими нормативними документами 3. фетишизує роль комплаєнс-ризиків і зменшується роль інших функцій комплаєнса
	Комплаєнс-ризик - ризик законодавчих або нормативних санкцій, фінансових втрат або втрати репутації	Перераховано тільки окремі сфери потенційного комплаєнс-ризик
Базельський комітет імплементації комплаєнс-принципів [1]	Програма комплаєнс полягає в прагненні топ-менеджменту забезпечити в організації «гру за правилами». Комплаєнс в своїй простій формі означає дію, спрямовану на задоволення очікувань	Тільки прагнення топ-менеджменту працювати за правилами явно недостатньо. Необхідно бажання всього колективу
Університет Міссісіпі [27]	Комплаєнс - дії для забезпечення відповідності вимогам закону. Кращим підходом в комплаєнс є проактивний попереджувачий режим роботи на відповідність вимогам закону	Акцентується силове участь держави в забезпеченні законності і порядку, що не завжди є ефективним

Продовження табл. 5.6

1	2	3
Університет Мельбурна [27]	Комплаєнс - це дотримання банком законодавчих актів, ринкових стандартів, а також стандартів і внутрішніх документів банку, в тому числі процедур	Зроблено акцент тільки на банківську сферу, що для даного сектора є вірним
Положення про організацію внутрішнього контролю в банках України [14]	Комплаєнс - це стан або поведінку, що відповідає встановленим правилам управління, порядку або законодавства	Законодавство відсунуто на другий план, що не є прогресивним
Т.Ю. Климко, Е.А. Мельник [16.	Комплаєнс - це вид професійної діяльності переважно в банківській сфері, спрямований на забезпечення здатності банку функціонувати відповідно до визначених стандартів, правил поведінки і управління конфліктами	Визначення характеризує не сутність комплаєнса, а вид професійної діяльності в його сфері
Шалімова М.А. [26], Міжнародна асоціація по комплаєнс (ICA)	Комплаєнс - західний підхід до системи побудови внутрішнього контролю та управління ризиком втрати ділової репутації і правовим ризиком	Підкреслюється «імпортного» комплаєнса для української економіки
Федеральна корпорація страхування вкладів (FDIC, США)	Комплаєнс-ризик ділиться на два види ризиків - продуктивний і регулятивний. Ризик продуктивний - це характеристики, які, ймовірно, призводять до дотримання відповідності. Регулятивний ризик відноситься до потенційно можливих наслідків для	У складі комплаєнс-ризиків як складова частина виділена регулятивний ризик. Визначення не дає чіткого уявлення про склад комплаєнс-ризиків

Продовження табл. 5.6

1	2	3
	широкого кола громадськості та недотримання банком регулятивних вимог	
Амброжевич О. [27]	Комплаєнс - це функція, основною метою якої є управління комплаєнс-ризиками і підтримання адекватної комплаєнс-культури в компанії	Немає чіткого розуміння місця даної функції, зони її компетентності представлені розмито
Малихін Д.В. [19]	Комплаєнс означає здатність діяти відповідно до інструкцій, правил і спеціальними вимогами.	Комплаєнс визначено як повноваження. Відзначено зовнішній і внутрішній аспекти. Зв'язки з підрозділами не описані
Бондаренко Ю. [13]	Це невід'ємна частина корпоративної культури компанії, при якій виконання, кожним співробітником своїх посадових обов'язків, включаючи прийняття рішень на всіх рівнях, має відповідати стандартам законності і сумлінності, встановленим компанією для ведення своєї діяльності	В основному визначена мета, а не сутність комплаєнса. Причому визначення мети скоєно з важкодосяжних (утопічних) позицій
Беляєв Ю.К. [12]	Це безперервна і специфічна діяльність з виявлення випадків і фактів невідповідності законам і вимогам, нормативно-правовим актам, ринковим стандартам і внутрішнім документам організації, в тому числі що стосуються	Позначена тільки початкова задача комплаєнс, відсутня характеристика дій підприємств після її здійснення

Закінчення табл. 5.6

1	2	3
	вибудовування системи корпоративного управління	
Козлов Д.Н., начальник управління операційних ризиків [17]	Введення поняття регуляторного ризику мало на меті оцінити відповідність поточної діяльності банку і його регламентів прийнятих законів і нормативних актів »	Відзначено розбіжність змісту понять «комплаєнс-ризик» і «регуляторний ризик»
Козирева Н.А. [18]	Комплаєнс-функція полягає в забезпеченні відповідності процесів зовнішнім і внутрішнім вимогам організації за допомогою комплексної оцінки ризиків та контролів	Зроблено акцент на оцінку ризиків
Бортніков Г.П., Національний банк України [14]	Комплаєнс-ризик - існуючий і можливий ризик виникнення втрат прибутку або капіталу, що з'являються з-за недотримання законодавства, правил, регулятивних вимог, запропонованої практики, внутрішніх політик і процедур або етичних норм	Основа комплаєнс-ризиків - збиток

В даний час наявність комплаєнс - це:

- гарантія чистоти бізнесу;
- свідоцтво законслухняності фірми, прозорості її бухгалтерії та звітності;
- доказ відповідальності виконавчих органів;
- відносини, засновані на принципах рівноправності і справедливості;
- показник високого рівня корпоративної культури та професіоналізму.

Таким чином, впровадження комплаєнсу покращує репутацію фірми, піднімає її цінність в очах партнерів і інвесторів, підвищує довіру клієнтів, співробітників. Підприємство може залучити більше

ресурсів, підвищити частку на ринку, збільшити рентабельність.

На нашу думку, такий широкий спектр завдань і сподівань позбавляє дане поняття системності. Практика використання комплаєнс в різних сферах економічної діяльності показує, що основним в цьому понятті є забезпечення безумовного виконання вимог чинного законодавства, діючих норм та положень (рис.5.7).

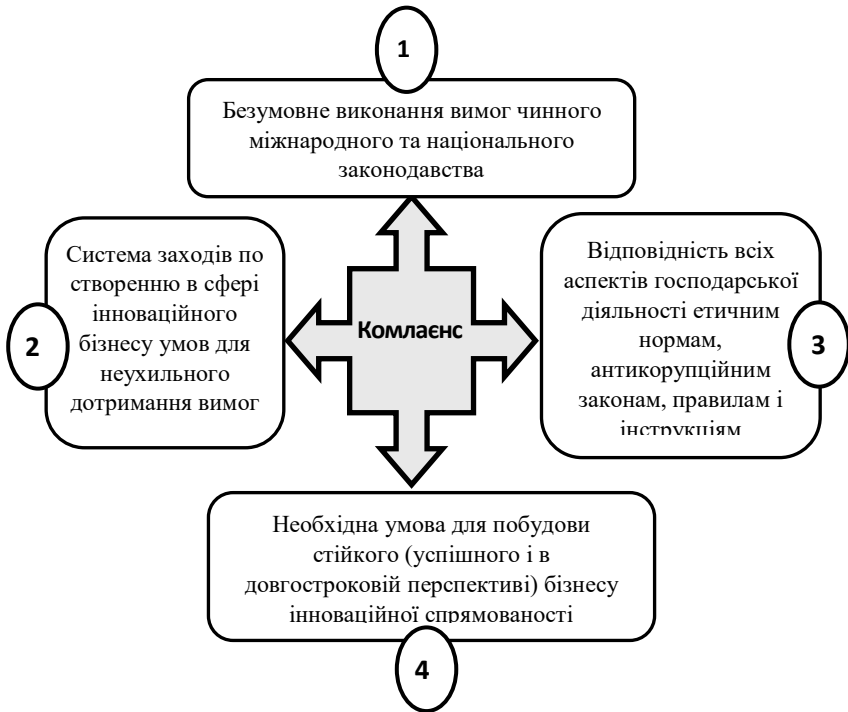


Рисунок 5.7 – Економічна сутність комплаєнс

Для досягнення головної мети необхідно створити систему заходів, що забезпечують для бізнесу умови для неухильного дотримання вимог законодавства. Така система заходів передбачає обов'язкову відповідність усіх аспектів господарської діяльності етичним нормам (кодексам поведінки), антикорупційних законів, правил та інструкцій. І в кінцевому підсумку, за допомогою комплаєнс-програми, створюються необхідні умови для побудови

стійкого (успішного і в довгостроковій перспективі) бізнесу.

Виходячи з даних посилок, слід використовувати термін комплаєнс для позначення безперервних зусиль організації (підприємства, установи) дотримуватися всі національні і міжнародні закони, стандарти і правила, застосовні до її діяльності, в тому числі власні внутрішні корпоративні політики та процедури.

Комплаєнс - це свого роду ідеологія компанії, внутрішній сет її правил, якими повинні керуватися всі трудові ланки компанії в незалежності від займаної посади. Реалізація такої комплаєнс-ідеології передбачає формування умов, при яких представники компанії здійснюють певні дії, керуючись правилами, які передбачає комплаєнс-контроль.

Таким чином, здійснення економічної діяльності відповідно до комплаєнс-принципами передбачає реалізацію законності в діяльності підприємства і забезпечення її правомірності. Однак, варто зазначити, що комплаєнс, як дотримання обов'язкових правил, як принцип діяльності організації - поняття більш широке, ніж законність здійснення підприємницької діяльності, а комплаєнс як стан - навпаки, ширше, ніж правомірність діяльності організації і правопорядок у відповідному сегменті суспільних відносин. Тому дуже часто комплаєнс - це не тільки правомірне, але ще і етичне ведення бізнесу, що означає здійснення підприємницької діяльності відповідно внутрішньокорпоративними нормами і відповідно до правил, які прийняті в певній галузі. В результаті чого розподіл комплаєнс на юридичний і етичний аспект передбачає два рівні дії комплаєнс-контролю. Перший рівень полягає у відповідності зовнішнім правилам, які повинен виконувати економічний суб'єкт в цілому. Другий рівень передбачає відповідність вимогам системи внутрішнього контролю, що встановлюються з метою забезпечення виконання зовнішніх вимог.

Список використаних джерел

1. Basel Committee on Banking Supervision: Compliance and the compliance function in banks, april 2005 – <http://www.bis.org/publ/bcbs113.htm>.

2. Kocziszky, György Anti-corruption compliance in the enterprise's program [Electronic resource] / G.Kocziszky, M.Veres Somosi, P.G.Pererva

// Стратегічні перспективи розвитку економічних суб'єктів в нестабільному економічному середовищі: зб. тез наук. робіт 2-ї Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. з міжнар. участю, 28-30 листопада 2017 р. / Кременч. нац. ун-т ім. Михайла Остроградського.– Кременчук, 2017. – С. 164-167. – Режим доступа: <https://drive.google.com/file/d/1r-6uz8h9jl-bCWwpPrY7esG925mrQudP/view>

3. Kocziszky, György Compliance risk in the enterprise / G.Kocziszky, M.Veress Somosi, T.O.Kobielieva // Стратегії інноваційного розвитку економіки України: проблеми, перспективи, ефективність "Форвард-2017" : тр. 8-ї Міжнар. наук.-практ. Інтернет-конф. студ. та молодих вчених, 27 грудня 2017 р. / ред.: П. Г. Перерва, Є. М. Строков, О. М. Гуцан. – Харків : НТУ "ХПІ", 2017. – С. 54-57.

4. Kocziszky, György Reputational compliance / György Kocziszky, M.Veress Somosi, T.O.Kobielieva // Дослідження та оптимізація економічних процесів "Оптимум-2017" : тр. 13-ї Міжнар. наук.-практ. конф., 6-8 грудня 2017 р. / ред.: О.В.Манойленко, Є.М.Строков.– Харків : НТУ "ХПІ", 2017.– С.140-143.

5. Nagy, Szabolcs Current evaluation of the patent with regarding the index of its questionnaire / S. Nagy, M. Sikorska, P. Pererva // Сучасні підходи до креативного управління економічними процесами : матеріали 9-ї Всеукр. наук.-практ. конф., 19 квітня 2018 р. – Київ : НАУ, 2018. – С. 21-22.

6. Nagy, Szabolcs Digital economy and society – a cross country comparison of Hungary and Ukraine / S.Nagy // Вісник Національного технічного університету "Харківський політехнічний інститут" (економічні науки) : зб. наук. пр. – Харків : НТУ "ХПІ", 2017. – № 46 (1267). – С. 174-179.

7. Nagy, Szabolcs Estimation of economic efficiency of power engineering / S. Nagy, M. Sikorska, P. Pererva // Європейський вектор модернізації економіки: креативність, прозорість та сталий розвиток : матеріали 10-ї Ювіл. Міжнар. наук.-практ. конф., 18-19 квітня 2018 р. – Харків : ХНУБА, 2018. – Ч. 2. – С. 3-6.

8. Nagy, Szabolcs Monitoring of innovation and investment potential of industrial enterprises / S. Nagy, P. Pererva // Сучасні тенденції розвитку світової економіки : зб. матеріалів 10-ї Міжнар. наук.-практ. конф., 18 травня 2018 р. – Харків : ХНАДУ, 2018. – С. 88-89.

9. Pererva P.G. Technology transfer / P. G. Pererva, György Kocziszky, D.Szakaly, M.Somosi Veres - Kharkiv-Miskolc: NTU «KhPI», 2012. — 668 р.

10.Reichling Peter Estimation of commercial value of patents / P.Reichling, P.G.Pererva // Дослідження та оптимізація економічних процесів "Оптимум-2017" : тр. 13-ї Міжнар. наук.-практ. конф., 6-8 грудня 2017 р. / ред.: О.В.Манойленко, Є.М.Строков. – Харків : НТУ

"ХПІ", 2017. – С. 22-25.

11. Sikorska M. Compliance service at guest services enterprises / M. Sikorska, György Kocziszky, P.G. Pererva // Менеджмент розвитку соціально-економічних систем у новій економіці : матеріали Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., 19 жовтня 2017 р. – Полтава : ПУЕТ, 2017. – С. 389-391.

12. Беляев Ю.К. Применение инструментов комплаенс-контроля для оптимизации корпоративного управления фармацевтическими компаниями / Ю.К. Беляев // Известия УрГЭУ.- 2013.- №1 (45). – С.45-50.

13. Бондаренко Ю. Эффективное управление compliance-рисками: системный подход и критический анализ/ Ю.Бондаренко// Корпоративный юрист. - № 6. – 2008. - С. 31–34.

14. Бортников Г. Комплаенс-риск (риск несоблюдения) : международные стандарты и их применимость для банков в странах СНГ [Электронный ресурс] / Г. Бортников. – Режим доступа : http://www.iiru.ru/inner_auditor/publication/foreign_mass_media_articles/bortnikov.

15. Галимджанов Р.Ш. Факторы инновационного развития современного промышленного предприятия в условиях глобализации // Концепт. – 2014. – № 04 (апрель). [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://ekoncept.ru/2014/14104.htm>.

16. Климко Т.Ю. Корпоративний комплаєнс як превентивний захід боротьби з шахрайством / Т.Ю. Климко , Е.А. Мельник // Економіка і Фінанси.- 2015.- № 6-7. – С.25.

17. Козлов Д.Н. Контроль регуляторных рисков / Д.Н.Козлов, Ю.Н.Юденков.- [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://futurebanking.ru/reglamentbank/article/2092>

18. Козырева Н.А. Внутренний контроль и комплаенс / Н.А.Козырева // Внутренний контроль в кредитной организации. 2015. № 1. С. 65.

19. Малихин Д.В. Особенности организации комплаенс-контроля в российских банках / Д.В.Малихин // Внутренний контроль в кредитной организации.- 2009.- № 2.- С.32-36.

20. Перерва П.Г. Моделювання стратегічної політики маркетингу конкурентоспроможності на засадах бенчмаркінгу / П.Г.Перерва, Н.П.Ткачова // Економічні науки : зб. наук. праць. Сер. : Економіка та менеджмент. – Луцьк : ЛНТУ, 2012. – Вип. 9 (34), ч. 2. – С. 10-23.

21. Перерва П.Г. Науково- інноваційний потенціал України та сучасні проблеми його використання / П.Г.Перерва, О.В.Жегус. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Natural/vcpi/TPtEV/2011_26/statiya/Perer

va.pdf

22.Перерва П.Г. Оцінка впливу інноваційної, інвестиційної та маркетингової політики підприємства на рівень конкурентоспроможності / П.Г.Перерва, С.Nagi, Szabolcs Nagy, Т.О.Кобелева // Вісник Національного технічного університету "Харківський політехнічний інститут" (економічні науки) : зб. наук. пр. – Харків : НТУ "ХПІ", 2018. – № 15 (1291). – С. 89-94.

23.Перерва П.Г. Практический маркетинг / П.Г.Перерва.- Выпуск 1. Термины и определения / Справочник менеджера промышленного предприятия.- М.: НПО «Реклама, информация, маркетинг», 1991.- 96 с.

24. Перерва П.Г. Управління інноваційною діяльністю // Маркетинг: теорія, світовий досвід, українська практика: підруч. / О.А.Старостіна, Н.П.Гончарова, Є.В.Крикавський, та ін., за ред. О.А.Старостіної. – К. : Знання, 2009. – С.461-518.

25.Товажнянський В.Л. Антикризовий моніторинг фінансово-економічних показників роботи машинобудівного підприємства / П.Г.Перерва, В.Л. Товажнянський // Економіка розвитку. – Х. : ХНЕУ. – 2010. – №2 (54). – С.46-50.

26.Шалимова М.А. Управление комплаенсом: построение взаимодействия подразделений / М.А.Шалимова // Внутренний контроль в кредитной организации. – 2011. - № 1. – С. 33-36.- Бібліогр.: с. 33.

27.Шарамко М.М. Комплаенс-контроль в лизинговых компаниях / Шарамко М.М. // Лизинг.- 2015.- № 10.- С. 27-31.

5.3 Вплив знань щодо стану задоволеності споживачів на результативність діяльності підприємства

Як свідчить світова практика існує залежність між рівнем задоволеності споживачів конкретними продуктами (виробами чи послугами), рівнем їх передпродажного та післяпродажного сервісу тощо і лояльністю споживачів до цих продуктів та їх виробника, а відповідно і результативністю його діяльності. В умовах загострення конкуренції з боку вітчизняних і зарубіжних товаровиробників моніторинг рівня задоволеності споживачів та інтерпретація його результатів є основою орієнтованої на споживача діяльності підприємства чи установи. Вітчизняна практика свідчить, що аналіз задоволеності споживачів проводять переважно виробники товарів широкого вжитку, організації сфери послуг тощо, його результати враховуються у формуванні відповідних програм лояльності. Проте